المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

بائع الذهب والمجوهرات

الحقيبة الرابعة

خدمة العملاء



مقدمة

تمثل خدمة العملاء الهدف الأساسي و الاستراتيجي لأي منشأة من منشآت الأعمال , و هي تعكس مجموعة من التصرفات البشرية و المادية و التي يؤدي القيام بها إلى إشباع رغبات العملاء و تحقيق رضاهم , وكسب ولاءهم , وتحقيق أهدافهم .

و تستهدف هذه الحقيبة التي تتعلق بموضوع خدمة العملاء , دراسة المهارات العلمية و العملية لخدمة العملاء , و من ثم فقد صممت هذه الحقيبة بحيث تتناول أسس و قواعد التعامل مع العملاء , و تقديم خدمات ما بعد البيع .

و لتحقيق أهداف هذه الحقيبة , فقد تم تقسيمها إلى ثلاث وحدات , على النحو التالي :

- الوحدة الأولى : و تختص بفن التعامل مع العملاء , من خلال دراسة صفات و خصائص كل نوع , و تحديد كيفية التعامل معه .
- الوحدة الثانية : و تتناول العناية بالعملاء و خدمات ما بعد البيع , حيث تركز على أهمية العناية بالعملاء , و جوانب خدمة العملاء , و شرح خدمات ما بعد البيع في معارض الذهب و المجوهرات .
- الوحدة الثالثة : و تتناول أخلاقيات التعامل مع العملاء و المستمدة من كتاب الله سبحانه و تعالى , و سنة نبيه محمد { ص } .

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

فن التعامل مع العملاء

فن التعامل مع العملاء

١

فن التعامل مع العملاء

الجدارة :

معرفة الخصائص المختلفة للعملاء , و كيفية التعامل معهم , و أهمية ذلك في إتمام العملية البيعية .

الأهداف :

عندما تكمل دراسة هذه الوحدة , يكون لديك القدرة على :

- معرفة أهمية و أسس التعامل مع العملاء .
- اكتساب مهارات التعامل مع العملاء على اختلاف صفاتهم .
- معرفة الخصائص الشرائية للمرأة , و كيفية التعامل معها .

مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠ ٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ٣ ساعات .

الوسائل المساعدة :

١ - معرض بيع تشبيهي لإجراء المقابلات البيعية .

متطلبات الجدارة : دراسة الحقائب التدريبية السابقة .

مقدمة

يواجه البائع أنواعاً متباينة من العملاء , و يمثل ذلك نوعاً من الصعوبة لتحقيق الأهداف البيعية , و قد أثبتت إحدى الدراسات أن العميل المتشكك يمثل ٤٤٪ من العملاء , كما أن هناك ١١٪ من العملاء يعتبروننا خدما" لديهم , و نسبة كبيرة من العملاء (٢٢٪) قد تتصف بالتردد في اتخاذ قرار الشراء , كما أن البعض يعامل البائع على أنه تلميذ في مدرسة (٨٪) .

معنى ذلك أن ٨٥٪ من العملاء متعبون في التعامل , فهل نرفض التعامل معهم ؟ , إن هذا يشير إلى أن أننا نفقد هؤلاء العملاء المحتملين , و من ثم فإن التعامل معهم أمر حتمي , ولكن كل حسب صفاته و طبقا" للأسس التالية :

- أن نؤمن بأن البشر مختلفون فيما بينهم .
- عدم الخلط بين وظيفتك كبائع و كرامتك الشخصية .
- أحقية العميل في التعبير عن ذاته بالطريقة التي يحددها هو .
- العميل الذي لديه القدرة على التعبير بصرف النظر عن سماته الشخصية , أفضل ألف مرة من العميل الصامت .

ويجب أن يعرف البائع أولا" أن كفاءته و قدرته على التعامل مع العملاء لا تظهر مع العميل الودود الصديق ولكن تظهر مع العميل الصعب , و على ذلك يجب عليه أن يتعرف على نوعية العميل , و يحدد شخصيته حتى يستطيع أن يتكيف و يتواءم مع كل نوع من أنواع العملاء .

إن متابعة العميل ضرورة للحكم السليم عليه , فطريقة سير العميل , و مشيته تحدد مدى جديته في التعامل , و مدى السرعة المطلوبة في إشباع حاجاته , كما أن حركة العميل تحدد مدى قلقه و عصبيته , و أيضا" ملابس العميل قد توحي ببعض الأمور للبائع , و لكن مع أخذ ذلك بحذر شديد فهناك الكثير من أصحاب الملايين الذين لا يرتدون ملابس لائقة بهم , و لكن الملابس ما زالت تعطي انطباعا" أوليا" عن بعض عادات العميل , و ذوقه .

وعلى بائع الذهب و المجوهرات أن يتابع أيضا" ملامح و تعبيرات وجه العميل , و حركات اليدين , و التركيز على صوت العميل , و انفعالاته , و لهجته أثناء الحديث إلى غير ذلك من وسائل التعرف على شخصية العميل .

فنيات التعامل مع العملاء

إن ما سبق يعكس أنواعاً مختلفة من العملاء , و من ثم فإن على البائع أن يتعرف على أنواعهم , و صفاتهم , و كيفية التعامل معهم , وهو ما سوف يتم تناوله على النحو التالي :

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
الصامت	- يصعب معرفة ما بداخله . - هادىء الطبع واثق من نفسه . - خجول و لا تظهر عليه انطباعات. - صعب التفاهم معه . - لا يحب الاختلاط بالناس . - لا يظهر إيجابا" و لا قبولا" و يتجنب الأسئلة .	يحتاج إلى نوع من الصبر , و روح الفكاهة لإختراق جدار الصمت من خلال طرح أسئلة مفتوحة تحتاج إلى إجابات مطولة و مناقشات , مع تجنب الأسئلة التي تتضمن الإجابة بنعم أو لا .
الثرثار	- الكلام لا ثمن له عنده . - يتصرف عكس العميل الصامت تماما" . - يشارك الغير في الحديث . - يتحدث كثيرا" عن موضوعات غير هامة . - غير منطقي في الرد و الحديث . - لا أهمية للوقت لديه .	يحتاج إلى لباقة خاصة من البائع للسيطرة على الحديث مع إعطاء إهتمام بالغ لما يقول , ثم اجتذابه للموضوع الرئيس بطريقة ودية , و توجيه الحديث إلى موضوع المقابلة , و يجب على البائع ألا يسكته بالقوة .
المتشكك	- ينتقدك بلا مناسبة . - لا يثق بك أو بمنشأتك . - لا يصدق ما تقوله بسهولة . - لا يأخذ أقوالك قضية مسلما" بها . - غير لبق .	يحتاج من البائع أن يقدم له دليلا" صادقا" على صدق كلامه في صورة ورقة أو مستند , و أن يخلق معه نوعاً من الصداقة مع توفير ضمانات البيع , و عدم انخفاض السعر مستقبلا" , مع الحذر من الرد على انتقاداته بعنف .

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
خشن المعاملة	- مندفع و يغضب بسرعة . - متمسك بأرائه , عديم الثقة بالناس . - لا يهتم بك أو بمؤسستك . - يريد أن يشعر بأهميته . - يستخدم أسلوب التجريح .	ليس مهمتك تهذيبه بقدر ما هي جذبه , و يحتاج ذلك إلى قدر كبير من الصبر , و هدوء الأعصاب , و الإصغاء إلى كلماته فقد يكون عنده بعض الحق , و كن حازماً" معه بأدب و لباقة لتكسبه لا لتطرده .
العليم بباطن الأمور	- يحتقر البائع , و يتدخل في عمله . - عنيد و يتمسك برأيه . - يظهر معلوماته بطريقة متعالية . - يهدد باللجوء إلى المستويات الأعلى أو المنافسين .	يحتاج إلى قدر كبير من الصبر و المثابرة في العرض , مع إظهار المديح و الاهتمام بكلماته لإشباع رغباته في حب الظهور .
المتـردد	- متخوف , و متحفظ . - يحتاج أن تفكر له , و توفر له قدراً كبيراً من المعلومات . - يتخذ القرار بصعوبة . - ليس لديه ثقة في نفسه . - خجول , شديد القلق .	يحتاج إلى إشعاره بالثقة , مع عدم الضغط عليه , و لا تضع أمامه خيارات كثيرة حتى لا تزيد تردده , كما يحتاج إلى الشرح المنطقي , و الرد على اعتراضاته , و يجب عليك اقتناص أي فرصة أو إشارة لتفضيله إحدى سلعك .

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
الإيجابي	- ذو شخصية سوية , جاد . - يتعامل بمنطق عقلاني . - صريح , و ذكي . - مفاوض فعال . - يصغي باهتمام . - حاسم في معالجة الأمور . - يحتاج لمعلومات كثيرة .	على البائع أن لا يعتمد معه منطق المجاملة في اللحظة الأولى لأنه عملي , و أن يوفر له معلومات مفيدة , و يحتاج إلى قدر كبير من اليقظة و الخبرة لأنه يتحدى البائع بفكره و تنظيم منطقه و عقله , و من ثم فهو أصعب أنواع العملاء .
المغرور	- معجب بنفسه و أرائه . - يعتبرك منفذا" لأوامره . - يتوقع خدمة متميزة . - يعتز برأيه , سريع الغضب . - يتجاهل مشاعرك تجاهه . - قد يكون ثريا" . - سريع الغضب .	هذا العميل سهل التعامل حيث يحتاج إلى مداخل المجاملة و الإطراء , و لكن مع قدر كبير من الصبر و اللباقة .
المجادل	- يثير المشاكل من خلال مقاطعة البائع و مناقشته في كل كلمة . - ذو ذكاء منخفض . - سلبي , و يهرب من المخاطرة . - عدواني , سهل الغضب . - يتمسك برأيه .	يحتاج لقدر كبير من الصبر , مع توفير الأدلة و البراهين لإقناعه, و يجب على البائع أن يحتفظ بهدوء أعصابه حتى لا يفقد هذا العميل .

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
المماطل المسوف	- لا يستطيع اتخاذ قرارات فورية فيما يتعلق بالعملية البيعية . - يحتاج لوقت كبير للتفكير و الدراسة . - معلوماته عن المشغولات قليلة .	يحتاج هذا العميل بشكل أساسي إلى منحه حوافز للتعامل الفوري , مثل منحه خصم , أو هدايا . . . الخ .
العميل الذي يرغب في معاملة خاصة	- يعتقد أنه جدير بالحصول على مزايا خاصة . - يبالغ في توقعاته فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها له .	يجب إبعاد هذا العميل عن التفصيلات بقدر الإمكان , و مساعدته في العودة لهدوئه , و كذا في اتخاذ قرار الشراء بتقديم مجموعة من المغريات البيعية .
الطامع	- يتسم هذا العميل بأنه يريد كل شيء بأقل قدر , أو بدون أن يقدم شيء . - يستغل ظروف المنافسة للضغط على مؤسستك .	يجب على البائع أن يدرك أن المساومة حق طبيعي للعميل إذا كانت سياسة المؤسسة تسمح بذلك , و أن من حق العميل أن يحصل على أفضل شروط و أن يشعر بالانتصار خلال عملية البيع .

ملحوظة : يمكن أن تتوافر صفة أو أكثر مما سبق في العميل , على سبيل المثال يمكن أن يتصف عميل بالتردد , و في ذات الوقت فإن لديه ميل طبيعي للمساومة في السعر (العميل الطامع) .

كيف تبيـع للمرأة

رغـم مـا يشـعر بـه عمـلاؤك مـن الرجـال بـأهميتهم ـ في العمليـة الشـرائية , فـإن المـرأة تسـيطر وفقـا" للدراسات التي أجريت على ميزانية الأسرة على إنفاق نحو ٨٢٪ من إنفـاق القطـاع العـائلي ,و مـن ثـم فإنهـا لها أهمية خاصة عند رجال البيع , و في سوق الذهب و المجوهرات فإن المرأة هي محور عملية الشراء سواء قامت هي بعملية الشراء , أو قام الرجل بالشراء (عند شراء الهدايا) , و لذلك يجب على بـائع الـذهب و المجوهرات معرفة خصائص المرأة و التي يمكن تناولها على النحو التالي :

١. المرأة حادة الحس تجاه ما تـراه مـن مشـغولات ذهبيـة , لـديها حاسـة الشـم قويـة , و إحساسـها بجـودة تشطيب المنتجات عالية , مما يكلف المنتجين الكثير في طرق العرض و أسـاليب إعـداد المشـغولات بصورة مناسبة .
٢. تبتعـد الكـثير مـن السـيدات عـن الـدخول في التفاصـيل الفنيـة لقطـع المجـوهرات , و يعتمـدون علـى المظهر بشكل كبير , لذا فإن البائع عليه أن يلاحظ ذلك .
٣. تأخذ المرأة وقتا" في التفكير أكثر من الرجل , لرغبتها في المواءمة بين مـا تـدفع و مـا تحصـل عليـه من منافع , و هي أكثر عرضة للإيحاء و التأثر , و عادة لا تريد المرأة أن تحدث تغييرا" مفاجئـا" في نمط استهلاكها .
٤. تبحث المرأة بالدرجة الأولى عن انطباع الآخرين عنها , لذا تهتم بمظهرها الشخصـي إلى حـد كـبير و ترغب في أن تشتري سلعا" تختلف في مظهرها و لو قليلا" عن السلع التي تشتريها الأخريات .
٥. ترغب المرأة في أن تتميز في مجتمعها المحلي , و تقليد المشاهير و الالتزام بخطوط الموضة .
٦. ترغـب المـرأة في الكـلام و النقـاش و المسـاومة , و الشـراء في جماعـات , لـذا فإنـه مـن الضـروري أن يكون البائع على قـدر مـن المعرفـة بلغـة المـرأة في الحـديث , و علـى التجـاوب معهـا , ووجـود مكـان أوسع لاستيعاب مجموعات الشراء .
٧. تحب المـرأة أن تعامـل معاملـة الأميرات في الشـراء , و تفقـد أعصـابها فـورا" إذا قلـت لهـا (أن الطقـم الآخـر أكـثر ذوقـا" مـن الطقـم الـذي قمـت باختيـاره) , لا يكفيهـا في هـذه الحالـة مجـرد الاعتـذار البسيط .

مواقف بيعية

الموقف الأول : ساعد في اتخاذ القرار (العميل المتردد) .

المشترية : السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

البائع : عليكم السلام . . هلا . .

المشترية : أريد شراء خاتم ماسي .

البائع : ما وزن الخاتم الذي تريدينه بالتقريب .

المشترية : في حدود ٩ جرام . . لا . . لا أعرف , لم استقر على هذا الأمر بعد .

البائع : لدينا تشكيلة ذات موديلات رائعة و من أفضل ما أنتجنا, و هي لا تتجاوز ٦ جرام, و هي تجمع بين الشكل الرائع و السعر المناسب (ثم أعطاها ثلاثة خواتم تختار منها .) .

المشترية : حسنا" . . أعطني هذا الخاتم .

البائع : تحت أمرك , إن اختيارك رائع .

ترى لماذا نجح هذا البائع في العملية البيعية ؟

الموقف الثاني : المساومة حق طبيعي للعميل .

المشترية : السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

البائع : عليكم السلام . . هلا . .

المشترية : ماذا عندكم من أطقم مجوهرات حديثة .

البائع : لدينا تشكيلة رائعة .

المشترية : أنا أريد موديلات حديثة , و ذات زركون شديد البريق .

البائع : تحت أمرك (ثم قدم لها تشكيلة من الأطقم) .

المشترية : أعطني هذا الموديل , ما سعر الجرام من هذا الطاقم .

البائع : لقد اخترتي طقماً رائعاً , و سعر الجرام ٥٥ ريال .

المشترية : لماذا سعركم عالٍ , ما هو سعر الكسر اليوم .

البائع : سعر الكسر ٣٧ ريال .

المشترية : إذن لقد حصلت على أجور صناعية ١٨ ريال , هذا كثير , أنا آخذ الجرام بسعر ٤٨ ريال .

البائع : إن معرضنا ليس بها فصال , و هذه الأسعار نهائية .

المشترية : شكرا" . . السلام عليكم .

ترى لماذا فشل هذا البائع في إتمام عملية البيع ؟

الموقف الثالث : العميل الذي يعلم كل شيء .

المشترية : السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

البائع : عليكم السلام . . هلا . .

المشترية : أريد شراء طقم مجوهرات ماسية , ماذا عندكم .

البائع : لدينا تشكيلة رائعة وصلت حديثا" (ثم عرض عليها عدداً من الأطقم) .

المشترية : أريد هذا الطاقم .

البائع أبشري .

المشترية : ما سعره .

البائع : إن ثمنه ٤٥ ألف ريال .

المشترية : لماذا سعره غالٍ هكذا , ما هي درجة نقاء الألماس , و درجة اللون , هل القطع يستحق ذلك . . ثم ما هو الوزن , أو ما يعرف ب 4C,s .

البائع : حسنا" . . يبدو أنك تعرفين كل شيء عن الألماس .

المشترية : نعم .

البائع : إذن أنت لديك القدرة على تقييم الشيء النادر بالمقارنة بالأخريات الذين لا يعلمون قيمة الأشياء النادرة .

المشترية : حسنا" , إذن سوف أدفع في هذا الطقم ٣٥ ألف ريال .

البائع : لكن هذا أقل سعر يمكن أن أبيع به هذا الطقم , و لكن يشرفني ذلك .

ترى لماذا أتم البائع العملية البيعية بنجاح ؟

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

العناية بالعملاء وخدمة مابعد البيع

العناية بالعملاء وخدمة مابعد البيع

٢

العناية بالعملاء و خدمات ما بعد البيع

الجدارة :

معرفة أسس العناية بالعملاء , و الخدمات المقدمة لهم حتى تحقق المنشأة هدف إرضاء العميل , و من ثم تحقيق أهدافها البيعية .

الأهداف :

بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة , يكون لديك القدرة على :

- التعرف على أهمية العناية بالعملاء .
- معرفة الجوانب المختلفة لخدمة العملاء , و دورها في العملية البيعية .
- معرفة جوانب خدمات ما بعد البيع المتعلقة بالذهب و المجوهرات .
- اكتساب مهارة المحافظة على العملاء , و خلق رابطة بينهم و بين المنشأة .

مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ٥ ساعات .

الوسائل المساعدة :

٢ - أدوات تنظيف .
٣ - كارت ضمان .
٤ - مقاسات خواتم .
٥ - مقص .
٦ - قطاعة .

متطلبات الجدارة : دراسة جميع الوحدات التدريبية السابقة .

أولا" : أهمية العناية بالعملاء

لا ينتهي دور البائع بانتهاء العملية البيعية , و لكن يمتد على ما بعد البيع من خلال التأكد من تحقيق إشباع للعملاء , فعندما يشتري العميل مشغولات الذهب و المجوهرات يحتاج إلى المتابعة وحل المشكلات , إن ذلك من شأنه تحقيق العديد من المزايا و التي تتمثل فيما يلي :

١. إمكانية الاحتفاظ بالعملاء و ضمان ولاءهم عند تكرار الشراء , فضلا" عن تأثيرهم على عملاء آخرين .
٢. الوقوف على مزايا و عيوب مشغولات الذهب و المجوهرات .
٣. إرشاد العملاء لكيفية التعامل مع مشغولات الذهب و المجوهرات لا سيما المشغولات الماسية .
٤. وسيلة للحصول على المعلومات عن السياسات التسويقية التي تتبعها المنشأة , وآلية تطوير المنتجات .
٥. تدعيم المركز التنافسي للمنشأة في مواجهة الشركات العاملة في قطاع الذهب .
٦. تحديد أسباب الاسترجاع و الاستبدال .
٧. توفير المعلومات اللازمة للتغلب على اعتراضات العملاء المستقبلية .

ثانيا" :جوانب خدمة العملاء

١ - معالجة شكاوي العملاء :

إن رجل البيع هو الأكثر معرفة بشكاوي العملاء دون أن يظهرونها أو يتعرفون عليها , لأنه يوائم بين منافعهم , و ما تحققه لهم مشغولات الذهب و المجوهرات , و من ثم فإن على رجل البيع أن يعطي إهتماما" خاصا" بمعالجة شكاوي العملاء .

أ - دور البائع في حل مشاكل العملاء .

يتحدد دور البائع فيما يتعلق بمعالجة مشاكل العملاء فيما يلي :

- التعرف على مشاكل العملاء , و كتابتها و تفهمها مهما كانت بسيطة , أو تافهة , و أن يستمع و ينصت لهذه المشكلات بإسهاب , لأنها مفتاح النجاح في العمل البيعي المستقبلي .
- نقل المشكلة التي يعاني منها العميل على المستويات الأعلى إذا لم يكن في سلطتك إيجاد الحل المناسب لها .
- متابعة حل المشكلة , مؤكدا" على تحقيق رغبة العميل .
- تحليل مشاكل العملاء بدقة , و تحديد أسبابها , و تأثيراتها على التعامل مع العملاء مستقبلا" .

و في إطار الخدمة المتميزة للعملاء يجب على مؤسسات الذهب و المجوهرات أن تضع سياسة عامة و موحدة لمعالجة مشاكل العملاء , لأن من شأن ذلك حل هذه المشاكل بطريقة موحدة , و تحقيق القبول العام من العملاء .

ب - أسباب شكاوي العملاء :

هناك عدة أسباب تكون محل شكوى من العملاء عند التعامل مع معارض بيع الذهب و المجوهرات , و على البائع أن يتعرف على هذه الأسباب , تمهيدا" لتلافيها, أو معالجتها , و يمكن تناولها على النحو التالي :

١. تغيير السياسات السعرية , لا سيما زيادة الأجور الصناعية .
٢. ضعف جودة الخدمة المقدمة من رجال البيع .
٣. صعوبة استخدام القفل لا سيما في الأساور .
٤. عدم استمرار لمعان المشغولات الذهبية لفترة طويلة .
٥. تساقط الأحجار من قطع المجوهرات .
٦. عدم التطوير في الموديلات , و عدم توافر الموديلات في التوقيت المناسب للعميل .
٧. طول فترة الحصول على الصيانة و خدمات ما بعد البيع .
٨. نقاط القوة لدى المنافسين , و التي تمثل نقاط ضعف بالنسبة لك .

٢ - متابعة عمليات الصيانة و إعادة الصيانة :

من الأشياء الهامة في بناء علاقات مستقبلية مع العملاء الوفاء بمتطلبات الصيانة مثل إصلاح القفل , تثبيت الأحجار , لحام الكسر . . . الخ , بالإضافة إلى ما يطلبه العميل من إعادة صياغة لقطع المجوهرات لا سيما المشغولات الماسية , و من ثم يجب متابعة هذه العمليات بحيث تتم بأقصى كفاءة ممكنة , و من ثم يتحقق رضا العملاء .

٣ - التأكد من أن نظم الصيانة و الإصلاح تتناسب مع احتياجات العملاء :

عندما يشتري العملاء مشغولات الذهب و المجوهرات , فإنه يجب الحفاظ عليهم و خلق ارتباط طويل بينهم و بين المنشأة , و يتم ذلك من خلال برامج صيانة و إصلاح على مستوى عالٍ من الكفاءة , سواء كانت بدون مقابل , أو بمقابل (يجب أن تكون أسعارها معقولة) , و ذلك للمحافظة على حالة قطع الذهب و المجوهرات بما يحقق رضا العميل , و يجب على بائع الذهب و المجوهرات التعرف على نقاط الضعف في برامج الصيانة و الإصلاح و العمل على تلافيها .

٤ - علاج مشاكل الاسترجاع :

تمثل مشاكل الاسترجاع أحد الجوانب الهامة في متابعة العملية البيعية , حيث يرتبط بهذه المشكلة تكاليف الأجور الصناعية , و هناك سياستان في الصدد :

أولهما : الاسترجاع مقابل نقود .

ثانيهما : الاسترجاع مقابل ذهب و مجوهرات .

و تضع المنشآت سياسات أخرى في هذه الصدد مثل المدة التي يتم خلالها الاسترجاع , و السعر الذي ترد به مشغولات الذهب و المجوهرات , ويجب على البائع إعداد تقارير عن أسباب الاسترجاع حتى يتم أخذهما في الإعتبار عند إعداد السياسات الإنتاجية و التسويقية .

٥ - متابعة الضمان :

الضمان هو وعد مكتوب أو ضمني يضمن كفاءة أداء مشغولات الذهب و المجوهرات لتحقيق دورها في عملية الإشباع المتوقعة من جانب العملاء , و الضمان أحد الأدوات البيعية الفعالة التي تقدم لإغراء العملاء بالشراء , و على بائع الذهب و المجوهرات أن يقوم بمتابعة تطبيق سياسة الضمان و المشاكل التي تواجه العملاء في هذا الصدد .

و تقوم الشركات الكبيرة بإنشاء أقسام لمتابعة الضمان و الخدمة تحت اسم (قسم خدمة العملاء) , تقوم بتحليل و دراسة أسباب عدم الوفاء بمتطلبات العلماء , و شكواهم , و إبلاغها للإدارات المعنية , كي يتم أخذها في الاعتبار , و توجيه رجال البيع بشأنها , و قد يكون من المفيد في هذا الصدد توفير رقم هاتف مجاني لتسهيل مهمة العملاء في الاتصال بأقسام خدمة العلملاء .

ثالثاً : الجوانب العملية في خدمات ما بعد البيع

تتمثل أهم الجوانب العملية في خدمات ما بعد البيع فيما يلي :

١. تقديم خدمات التعديل لقطع المجوهرات مثال ذلك , تصغير أو تكبير قطع المجوهرات .
٢. تقديم خدمات الصيانة المجانية للمشغولات الذهبية و المجوهرات مثل لحام الكسر , إصلاح القفل , تساقط الأحجار . . . الخ .
٣. تنظيف و تلميع قطع الذهب و المجوهرات .
٤. كتابة الاسم و التاريخ على دبلة الزواج .
٥. إعادة نظم اللؤلؤ , و تشكيله من جديد .

٦. إعادة صياغة المجوهرات القديمة بموديلات جديدة .
٧. تقديم كارت الضمان .

أ - خطوات عملية تعديل و صيانة قطع الذهب و المجوهرات :

١. استلام قطعة المجوهرات من العميل بعد فحصها .
٢. الاستفسار من العميل عن طبيعة عملية التعديل أو الصيانة و بيان إمكانية تنفيذها من الناحية الفنية .
٣. تحديد قيمة الأجور الصناعية مقابل التعديل أو الصيانة إذا كانت قطعة المجوهرات غير مشتراة من المعرض , أو خارج فترة الضمان .
٤. تحرير سند استلام للقطعة المراد تعديلها أو صيانتها موضحا" به بيانات القطعة , مع تحديد الفترة الزمنية اللازمة للتعديل أو الصيانة .
٥. إرسال قطعة المجوهرات إلى قسم الصيانة , مع المستندات الخاصة بها .
٦. متابعة قسم الصيانة حتى الانتهاء من المطلوب في الوقت المحدد .
٧. استلام قطعة المجوهرات و التأكد من إنجاز المطلوب .
٨. تسليم القطعة للعميل , مع تحصيل مقابل الصيانة أو التعديل إذا كانت القطعة ليست من إنتاج المنشأة , أو خارج فترة الضمان .
٩. تحصيل مقابل ما تم إضافته من ذهب أو أحجار على القطعة .
١٠. تحرير المستندات المطلوبة لعملية التسليم .

و تمر عملية إعادة الصياغة بنفس المراحل السابقة , و لكن يتم تحصيل قيمة الأجور الصناعية , بالإضافة المقابل ما تم إضافته من ذهب , و أحجار إن وجد .

و فيما يلي نموذج لطلب صيانة في أحد معارض الذهب و المجوهرات .

طلب صيانـــة

معرض...............هاتف:............... ذهب ☐ الألماس ☐ طلبيات خاصة ☐ التاريخ ....

اسم العميل : ....العنوان : ....هاتف :.............................

نوع البضاعة :...

المواصفات التقديرية :

الوزن				وزن الأحجار						إجمالي الوزن	
عيار ١٨		عيار ٢١		الماس		أحجار كريمة		أحجار عادية			

....

.... | رقم القطعة | | ....

العمل المطلوب

....

....

العربون المقدم...............................ريال فقط ....لا غير

اسم المستلم...

توقيع العميل....................................... تاريخ الاستلام : / / ٢٠٠ م

المعرض غير مسؤول عن البضاعة بعد (٩٠) يوم من تاريخ الاستلام و لا يحق المطالبة بها أو استرداد العربون .

ب - خطوات و شروط الضمان :

هناك العديد من الخطوات و الشروط فيما يتعلق بخدمات ضمان مشغولات الذهب و المجوهرات وذلك على النحو التالي :

١. التأكد من أن قطعة المجوهرات تخضع لشروط الضمان .
٢. بيان الجوانب المختلفة التي يشملها الضمان , لا سيما الأحجار الماسية من حيث النقاء , واللون , و القطع .
٣. تحديد الفترة الزمنية للضمان .
٤. تعبئة بيانات كارت الضمان و هي اسم المشتري , و رقم الفاتورة , تاريخ الشراء , توقيع البائع .
٥. تسجيل بيانات كارت الضمان في السجل الخاص بذلك .
٦. تسليم كارت الضمان للعميل .

رابعا" : كيف تحتفظ بعميلك ؟

الاحتفاظ بالعملاء هدف تسعى إليه أي منشأة , و لكي يتحقق ذلك في مجال الذهب و المجوهرات يجب أن نتفهم ماذا يريد العميل , و ما هي متطلباته , و ذلك من خلال طرح الأسئلة التالية :

١. لماذا يتعامل معك العميل .
٢. ما هي المنافع التي توفرها قطع الذهب و المجوهرات التي يشتريها منك .
٣. ما هي درجة ولائه لما تقدمه من موديلات , و مغريات بيعية .
٤. كيف ينظر العميل إليك , بالمقارنة بمختلف المنافسين من معارض الذهب و المجوهرات .

و الإجابة عن الأسئلة السابقة هي بداية الطريق لأن تفهم العملاء , و تعرف ماذا يريدون , وهو الأمر الذي يتم من خلال توثيق علاقتك بالعملاء , و متابعتهم على النحو التالي :

- التعرف على مقترحات العملاء و تعليقاتهم , و إبلاغ الإدارة بها حتى تكون مصدرا" لتقديم موديلات جديدة , أو تطوير الموديلات القائمة .
- متابعة ردة فعل العملاء , عن السياسات التسويقية و الإنتاجية للمنشأة .
- التعرف على الرغبات المتجددة للعملاء , و تقديم ما يناسبها من قطع الذهب و المجوهرات .
- توفير المعلومات التي يحتاجها العملاء لتسهيل مهمتهم في اتخاذ قرار الشراء .

و لكي يضمن البائع بقاء و استمرارية العملاء في التعامل معه عليه القيام بما يلي :

١. إشعار العميل بالاحترام و التقدير .
٢. أن يقدم له من قطع الذهب و المجوهرات , ما يتناسب مع توقعاته .
٣. أن يشعر العميل بأنه قد حصل على ما هو مفيد و نافع من تعامله معه .
٤. تقديم بدائل متعددة من مشغولات الذهب و المجوهرات , مع إشعاره أنها صنعت له شخصيا" .
٥. المحافظة على وقت العملاء , و تأدية الخدمة البيعية بصورة سريعة .

استقصاء : قواعد خدمة العملاء

م	المؤشـــــــــــر	الدرجة									
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
١	العناية بالعملاء و الاهتمام بهم في مقدمة أولويات الشركة .										
٢	الإهتمام بمتطلبات العملاء بعيدا" عن القواعد الرسمية .										
٣	تسجيل حاجات و رغبات العملاء المتجددة , و إرسالها للإدارة .										
٤	عند فقدان العميل فإن البائع لا يهمل ذلك و يحاول معرفة السبب و يعمل على تلافيه مستقبلا" .										
٥	الإهتمام بأن يقوم العميل بزيارة المعرض مرات عديدة .										
٦	نظام العمل يتيح التعاون مع الزملاء لتحقيق هدف إرضاء العميل .										
٧	يؤكد الرؤساء على أن الاهتمام بالعميل أهم من إنهاء أي عمل آخر										
٨	تحقق سياسات الشركة ولاء العملاء الكامل لما تقدمه من مشغولات .										
٩	هناك متابعة دائمة من الإدارة لخدمة العملاء .										
١٠	تقوم الإدارة بحل مشاكل العملاء على الرغم مما تتحمله من أعباء										
١١	هناك سلطة كاملة للبائع للعناية بالعملاء و تلبية حاجاتهم .										
١٢	هناك معلومات كاملة عن المنافسين فيما يتعلق بسياساتهم للإهتمام بالعملاء و العناية بهم .										
١٣	يضع البائع نفسه مكان العميل عند التعامل مع أي مشكلة .										
١٤	يشارك البائع رئيسه في حل مشاكل العملاء .										
١٥	يتعاون مدير المعرض مع البائع في مواجهة شكاوي العملاء .										
١٦	عندما يتعامل البائع مع أحد العملاء لا يسمع العميل الثاني شيئا" من النقاش .										
١٧	لا يترك البائع العميل إلا بعد إنتهاء العملية البيعية تماما" مع توديعه بكلمات مناسبة .										
١٨	البائع على علم تام بواجباته و مسؤلياته تجاه العملاء .										
١٩	من أهم مقاييس تحديد كفاءة البائع الاهتمام بالعملاء و العناية بهم .										

٢٠	يشعر البائع بمسئوليته عن فقدان أي عميل .										
٢١	يعرف البائع دائما" كيف يتعرف على حاجات و رغبات العملاء قبل أن يلبيها لهم .										
٢٢	يستخدم البائع كافة وسائل الاتصال لمعرفة ماذا يريد العميل .										
٢٣	يركز البائع على منع أي خلاف مع العميل , وليس مجرد حل المشاكل معه .										
٢٤	يحدد البائع نواحي القصور في التعامل مع العملاء , و كيفية تلافيها .										
٢٥	يشعر البائع بأن كل التسهيلات التي تقدمها المؤسسة هي من أجل راحة العملاء .										

إذا حصلت على الدرجة النهائية فأنت و مؤسستك تقدمون للعملاء خدمة فائقة التميز , و يحصل عميلكم على أعلى درجات العناية و الاهتمام .

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

أخلاقيات التعامل مع العملاء

أخلاقيات التعامل مع العملاء

٣

أخلاقيات التعامل مع العملاء

الجدارة :

معرفة أخلاقيات التعامل مع العملاء , و أهميتها في مجال بيع الذهب و المجوهرات .

الأهداف :

عندما تكمل دراسة هذه الوحدة , يكون لديك القدرة على :

- معرفة الجوانب الأخلاقية للتعامل في مجال بيع الذهب و المجوهرات .
- التعامل مع العملاء استنادا" على المعايير الأخلاقية و المهنية .

مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ساعتان .

الوسائل المساعدة :

١ - معرض بيع تشبيهي لإجراء المقابلات البيعية .

متطلبات الجدارة : دراسة جميع الوحدات التدريبية السابقة .

أخلاقيات التعامل في مهنة بائع الذهب و المجوهرات :

لا تختلف أخلاقيات مهنة بائع الذهب و المجوهرات عن أخلاقيات المهن الأخرى , فجميع أخلاقيات المهن نستمدها من كتاب الله و سنة نبيه محمد , و من عادات و أعراف و تقاليد هذا البلد الطيب , و على ذلك نشير إلى أهم الأسس في التعامل الطيب و الكسب الحلال في مجال تصنيع و تجارة الذهب و المجوهرات :

١ – الصدق و النصيحة :

من صور الصدق الربح المعقول الذي لا يشق على الزبون , و بيان حالة السلعة , و عدم كتمان عيوبها , كأن نقول للزبون هذا الألماس ذو نقاوة عالية جدا" و هو ليس كذلك , أو أن نقول هذا الألماس من بلجيكا و هو أمر غير صحيح , أو أن نقول هذه صناعة إيطالية و هي ليست كذلك , و إذا كان في السلعة عيب يجب إخبار الزبون عن هذا العيب , فإن كتمان العيب في السلع غش لا يرضاه الله عز و جل و هو ممحق لبركة البيع , نازع لها : قال رسول الله : (**البيعان بالخيار ما لم يتفرقا فإن صدقا و بينا بورك لهما في بيعهما و إن كذبا و كتما محقت بركة بيعهما**) , رواه البخاري و مسلم .

٢ – إرجاح المكيال و الميزان :

يجب العدل و إعطاء كل ذي حق حقه في الوزن , فالتاجر يستعمل الميزان في وزن الذهب أو الفضة أو الأحجار الكريمة , فيجب أن ينصف و يعدل في ميزانه امتثالا" لقوله تعالى : (**و يا قوم أوفوا المكيال و الميزان بالقسط و لا تبخسوا الناس أشياءهم**) صدق الله العظيم (سورة هود آية ٨٥) , و إياك و التطفيف في الميزان لأن الله توعد المطففين بالهلاك و العذاب في قوله تعالى (**ويل للمطففين الذين إذا اكتالوا على الناس يستوفون و إذا كالوهم أو وزنوهم يخسرون , ألا يظن أولئك أنهم مبعوثون ليوم عظيم , يوم يقوم الناس لرب العالمين**) , صدق الله العظيم (سورة المطففين الآية ١ -٦) , و التطفيف هنا هو بخس الناس حقوقهم في الميزان ظلما" و عدوانا" فتوعدهم الله بهذا الوعد الشديد .

و على ذلك يجب المحافظة على الميزان و صيانته دوريا" حتى يعطي القراءة الصحيحة حفاظا" على الحقوق.

٣ – بيع الذهب أو الفضة نقدا" :

لا يجوز التأجيل في الحصول على قيمة الذهب أو الفضة المباعة لقول رسول الله { **ص** } : (**الذهب بالذهب مثلا" بمثل , يدا" بيد , سواء" بسواء , و الفضة بالفضة مثلا" بمثل , يدا" بيد, سواء" بسواء , فإذا اختلفت هذه الأجناس فبيعوا كيف شئتم إذا كان ذلك يدا" بيد .**) صدق رسول الله .

و كذلك لا يجوز التبديل في صورة المقايضة ، كأن يحضر الزبون قطعة من الذهب أو الفضة ليقيمها البائع ثم يخصم قيمتها من سعر البضاعة الجديدة التي رغب الزبون شراءها ، و الأصح أن يشتري البائع من الزبون قطعة الذهب أو الفضة القديمة ، و يسلمه قيمتها، ثم يبيعه القطعة الجديدة و يقبض ثمنها من الزبون في عمليتي شراء و بيع منفصلتين .

٤ – بيع المحرم :

لا يجوز بيع ما هو محرم ، أو ما نهى عنه في الدين مثل بيع صور الحيوانات ، أو التماثيل أو المخلوقات ذات الأرواح ، أو مثل بيع الصليب أو النجمة السداسية أو الرموز الدينية الأخرى ، و المعتقدات الغريبة عن مجتمعنا المسلم ، و كذلك عدم جواز بيع خواتم الذهب و ما في حكمها للرجال **(و تعاونوا على البر التقوى ، و لا تعاونوا على الإثم و العدوان)** .

٥ – لا تبع على بيع أخيك :

لا تبع على بيع أخيك أو تشتري على شرائه ، فإنه يجلب العداوة و البغضاء بين المسلمين ، و يفرق بينهم ، و علاوة على ذلك فإنه محرم ، قال رسول الله : **(لا يبع بعضكم على بيع أخيه)** ، رواه البخاري و مثال ذلك أن يشتري الزبون طقما" من محل بعشرة آلاف ريال ، ثم يذهب إلى محل آخر فيقول البائع أنا أعطيك مثل هذا الطقم أو أفضل منه بتسعة آلاف ريال ، و مثال الشراء على الشراء : أن يشتري بائع من زبون طقم مجوهرات (ذهب كسر) ، على أساس سعر الجرام عيار ٢١ = ٤٠ ريال ، فيأتي بائع في محل آخر و يقول للزبون أنا اشتريه منك بسعر الجرام ٤٢ ريال .

٦ – احذر من النجش :

فهو ظلم و عدوان ، قال رسول الله **{ ص }** : **(إياكم و الظن فإن الظن أكذب الحديث و لا تحسسوا ولا تجسسوا ، و لا تناجشوا ، و لا تحاسدوا ، ولا تباغضوا ، و لا تدابروا ، و كونوا عباد الله إخوانا")** رواه البخاري .

و النجش هو الزيادة في قيمة السلعة مع عدم الرغبة في الشراء حتى ترتفع قيمة السلعة ، و هذا فيه تغرير بالمشتري ، و خديعة له ، و إضرار به ، و من صور النجش المحرم أن يقول بائع الذهب و المجوهرات ، أعطيك في هذا الخاتم مبلغ معين و هو كاذب ، أو أن يقول الزبون اشتريتها بكذا ، و هو كاذب .

٧ – لا تحلف بالله كذبا" و زورا" :

لا تحلف بالله فإن متاع الدنيا قليل , و إن أكل أموال الناس بالباطل ظلم لهم , و لا يفترض الحلف في البيع و لو كنت صادقا" , فالحلف منفقة للسلعة , ممحقة للبركة , قال رسول الله : **(إياكم و كثرة الحلف في البيع فإنه ينفق, ثم يمحق)** , رواه مسلم .

٨ – احذر من التعرض لأعراض المسلمين :

فإنه بئس البضاعة عند العرض على الله , فإن من الباعة من لا يخاف الله في نساء المسلمين , فيحاول التغرير بهن ,أواستدراجهن حتى ينال منهن ما يريد , و يحرم التعرض لنساء المسلمين بالقول السوء و جعلها أحاديث البائعين , قال رسول الله { ص }: **(فإن دمائكم و أموالكم وأعراضكم بينكم حرام كحرمة يومكم هذا في شهركم هذا في بلدكم هذا . . . .)** , رواه مسلم .

٩ – المحافظة على أسرار العميل :

ذلك أنه يجب على البائع عدم البوح بأسرار العميل سواء كان لصديق أو قريب , أو زميل عمل , فإنها خيانة للأمانة .

١٠ – احذر الربا :

فإنه بئس المكسب و بئس المنقلب , قال الله تعالى **(يمحق الله الربا و يربي الصدقات , و الله لا يحب كل كفار أثيم)** , صدق الله العظيم (سورة البقرة الآية ٢٧٦) .

١١ – احذر من الغش و التدليس :

مظاهر الغش و التدليس كثيرة , و الباعة و التجار على علم بها, قال رسول الله { ص }: **(من غشنا فليس منا)** , رواه الجماعة إلا البخاري و النسائي .

١٢ – مبايعة المضطر :

قد يدخل المرء في ضائقة مالية تجعله يبيع أشياء يمتلكها حتى يخرج من هذه الضائقة , و هذا الوضع ينطبق على التاجر أيضا" , فإذا اضطر إنسان إلى بيع ما عنده لدين عليه , أو مشكلة أرهقته , فإن بعض الباعة أو التجار ينتهزون هذه الفرصة فيشترون من هذا المضطر بقيمة بخسة تقل عن قيمتها السوقية , فالبيع و الشراء حلال و لكن ليس على ضرر أخيك المسلم , و قد نهى الرسول عن بيع المضطر , و بيع الغرر , و بيع الثمرة قبل أن تدرك .

١٣ – السماحة في البيع و الشراء و بشاشة الوجه :

حث الرسول صلى الله عليه و سلم على السماحة في البيع و الشراء , فالتاجر يجب أن يتحلى بهذه الصفة التي تعطي للتاجر المسلم تميزا" عن غيره , و السماحة في التجارة بها قدر كبير من التسهيل و التيسير للطرفين , فعن جابر رضي الله عنه أن رسول الله { ص } قال : **(رحم الله رجلا" سمحا" إذا باع و إذا اشترى , و إذا اقتضى)** , رواه البخاري .

و يجب على التاجر أو البائع أن يتحلى بالبشاشة , و أن يبتسم في وجه زبائنه , و قد قال رسول الله { ص } : **(تبسمك في وجه أخيك صدقة)** , إن بعض التجار و الباعة تراهم مكشرين متذمرين حتى مع زبائنهم , فهذا يؤدي على أن ينفر الزبون منهم , و يعزف عن التعامل مع التاجر أو البائع سيء المعاملة, أما التاجر و البائع حسن المعاملة مع جميع زبائنه يجذبهم إليه و يجعلهم من الزبائن الدائمين للمحل .

و قد قال رسول الله { ص }: **(إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم و لكن يسعهم منكم بسط الوجه و حسن الخلق)** , ذكره الألباني في ضعيف الجامع الصغير , ص : ٢٩٧ .

١٤ – محبة الخير لأخيك المسلم :

سواء كان زبونا" أو زميلا" في المهنة أو جار لك أو . . . إلخ , فالبعض يرى أخيه التاجر أو البائع في المحل المنافس يبيع أكثر منه , فيدب في نفسه الحسد , و ربما يفعل أي شيء لوقف مبيعات هذا البائع كوصف البضاعة بالسوء , أو الانتقاص من جودتها , و نحو ذلك , عن أنس , عن النبي قال : **(لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه)** , رواه مسلم .

١٥ – البيع وقت الصلاة :

احذر إضاعة الصلاة لأجل كسب دنيوي , فإن الدنيا لا تساوي عند الله جناح بعوضة ,فإذاأُذن للصلاة فاترك الدنيا الزائلة وراء ظهرك و اطلب الآخرة الدائمة , فقد ورد ذكر التجار المؤمنين في القرآن الكريم بقوله تعالى: **(رجال لا تلهيهم تجارة و لا بيع عن ذكر الله و إقام الصلاة و إيتاء الزكاة , يخافون يوما تتقلب فيه القلوب و الأبصار)** صدق الله العظيم .

١٦ – إتمام البيع :

إذا لم يتفرقا البائع و المشتري عن بعض فلهم الرجوع عن قرارهما لما جاء عن عمر قال : قال رسول الله : **(إذا تبايع الرجلان فكل واحد منهما بالخيار ما لم يتفرقا)** , متفق عليه .

١٧ – وجوب قيام التجار بأداء فريضة الزكاة :

فإنه حق الله فإن أديته أطعت الله و رسوله , و بارك الله لك في مالك , و إن لم تؤد الزكاة فقد عصيت الله و نزعت البركة منه , و يكون وبالا" على مانع الزكاة في الدنيا و الآخرة , قال الله تعالى **(و الذين يكنزون الذهب و الفضة و لا ينفقونها في سبيل الله فبشرهم بعذاب أليم , يوم يحمى عليها في نار جهنم فتكوى بها جباههم و جنوبهم و ظهورهم هذا ما كنزتم لأنفسكم فذوقوا ما كنتم تكنزون)** صدق الله العظيم (سورة التوبة الآية ٣٤ -٣٥) .

ثم إن منع الزكاة فيه إساءة إلى خلق الله لكونه سببا" في منع الغيث من السماء , قال رسول الله { ص } : **(و لم يمنعوا زكاة أموالهم إلا منعوا القطر من السماء و لولا البهائم لم يمطروا)** , رواه ابن ماجه .

١٨ – عدم تأخير التجار لأجور الموظفين :

وجب على أصحاب المصانع ,و التجار دفع أجور الموظفين في وقتها , لقول رسول الله : **(أعطِ الأجير أجره قبل أن يجف عرقه)** , رواه ابن ماجه , و من الحقوق الخاصة بالموظف تحديد الراتب و المميزات قبل البدء في العمل لما جاء عن أبي سعيد رضي الله عنه , عن النبي : **(نهى عن استئجار الأجير حتى يبين له أجره)** , رواه أحمد , و بعد ذلك يجب الإيفاء بما اتفق عليه مع الموظف في العقد المبرم , و لا ينقص حقه شيء لقوله تعالى : **(يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود)** , صدق الله العظيم , (سورة المائدة الآية ١) .

و لا تنته أخلاقيات مهنة بائع الذهب و المجوهرات عند هذا الحد , و لكن ذكرنا أهمها و أهم مصادر أخلاقنا و تعاملنا هو ما نستمده من الكتاب و السنة و العرف الطيب , و الأصل هنا في التعامل مخافة الله و التقوى في السر و العلن , و من يتق الله يجعل له مخرجا" , و يرزقه من حيث لا يحتسب .

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

الامتحانات الذاتية

(كراسة الطالب)

الامتحانات الذاتية

أسئلة الوحدة التدريبية الأولى :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي :

س١ - اذكر الأسس التي يجب أن يتبعها بائع الذهب و المجوهرات في التعامل مع العملاء :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....

س٢ - يرى بعض العملاء أن البائع في معرض الذهب و المجوهرات يجب أن يكون خادما" لهم . . هل توافق على ذلك ؟

☐ نعم ☐ لا

س٣ - يتساوى العملاء فيما بينهم , حيث لا يوجد اختلاف في سماتهم الشخصية .

☐ صح ☐ خطأ

س٤ - عند التعامل مع العميل المتردد يجب على البائع القيام بما يلي :

١. تقديم خيارات كثيرة أمامه .
٢. الشرح المنطقي و الرد على اعتراضاته , و إشعاره بالثقة .
٣. الضغط عليه حتى يتخذ قرار الشراء .

س٥ - عند شراء إحدى العميلات لطاقم ألماس , أشارت على البائع أن بعض قطع الألماس تشبه المويسانايت , إلى أي نوع يمكن تصنيف هذه العميلة , و ما الذي يجب على البائع القيام به؟.

س٦ - عندما يظهر العميل معلوماته عن الذهب و المجوهرات , فإن على البائع القيام بما يلي :

١. أن يكون حازما" معه و لا يتركه يتحدث .

٢. إظهار المديح و الاهتمام بكلماته لإشباع رغباته في حب الظهور .
٣. إشعاره بالثقة مع عدم الضغط عليه .

س٧ - من أصعب أنواع العملاء في التعامل :

١. العميل الثرثار .
٢. العميل المتردد .
٣. العميل الإيجابي .
٤. العميل العليم ببواطن الأمور .

س٨ - من أسهل العملاء في التعامل :

١. العميل المغرور .
٢. العميل المجادل .
٣. العميل الإيجابي .
٤. العميل الطامع .

س٩ - يمكن أن يكتسب العميل صفة أو أكثر من الصفات :

☐ نعم ☐ لا

س١٠ - تسيطر المرأة على النصيب الأكبر من إنفاق القطاع العائلي :

☐ صح ☐ خطأ

س١١ - تتخذ المرأة قرار شراء قطع الذهب و المجوهرات بناء على :

١. أساس عاطفي , وحب المحاكاة و الظهور .
٢. أساس عقلاني .
٣. اساس موازنة بين التكلفة و العائد .
٤. أساس التفاصيل الفنية لقطع الذهب و المجوهرات .

س١٢ - بعد شراء إحدى العميلات لطقم مجوهرات , أشار إليها البائع بأن هناك طقماً آخر ذو موديل راقٍ . . هل تصرف البائع صحيحا" .

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بلا . . اذكر ما يجب على البائع القيام به .

....

....

س١٣ - تبحث المرأة بالدرجة الأولى عند شراء الذهب و المجوهرات عن انطباع الآخرين عليها .

☐ صح ☐ خطأ .

أسئلة الوحدة التدريبية الثانية :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي :

س١ - اذكر أربعة من مزايا متابعة و حل مشكلات العميل بعد العملية البيعية :

١. ....

٢. ....

٣. ....

٤. ....

س٢ - إذا لم يكن في استطاعة بائع الذهب و المجوهرات حل مشكلة أحد العملاء فإنه يقوم بما يلي :

١. يقول للعميل إنه ليس لديه حل لهذه المشكلة .
٢. ينقل المشكلة لمدير المعرض الذي يملك سلطة اتخاذ القرار بشأن المشكلة .
٣. يرد على العميل بأنه ليس لديه اختصاصات لحل المشكلة .
٤. لا يرد على العميل مطلقا" .

س٣ - من بين أسباب شكاوي العملاء في مجال الذهب و المجوهرات :

١. ....

٢. ....

٣. ....

٤. ....

٥. ....

س٤ - يمكن لمعارض الذهب و المجوهرات اتباع سياسة الاسترجاع كأحد المغريات البيعية للعملاء .

☐ نعم ☐ لا

س٥ - اشترت إحدى العميلات دبلة زواج مع طقم مجوهرات من معرض الأمل , و بعد تحديد موعد الزواج جاءت للمعرض و طلبت كتابة الاسم و تاريخ الزواج من البائع , إلا أن البائع طلب منها مقابل ذلك ثلاثون ريالا" .

هل ترى أن تصرف البائع سليما" ؟

☐ نعم ☐ لا

س٦ - اذكر أربعاً من خدمات ما بعد البيع في مجال الذهب و المجوهرات :

١. ....

٢. ....

٣. ....

٤. ....

س٧ - تتمثل شروط الضمان التي يجب تحديدها للعميل بما يلي :

١. ....

٢. ....

٣. ....

س٨ - من العوامل التي تؤدي إلى تفهم العملاء و توثيق العلاقات بهم , التعرف على الرغبات المتجددة للعملاء , و تقديم ما يناسبها من قطع الذهب و المجوهرات .

☐ صح ☐ خطأ

س٩ - من العوامل التي تؤدي إلى بقاء و استمرارية العملاء في التعامل مع البائع , تقديم بدائل متعددة من مشغولات الذهب و المجوهرات , مع إشعاره أنها صنعت له شخصيا" .

☐ صح ☐ خطأ

س١٠ - عندما يتعامل البائع مع أحد العملاء يجب ألا يسمع العميل الثاني شيئا" من النقاش .

☐ صح ☐ خطأ

س١١ - عند قيام البائع بالحصول على قرار الشراء من العميل فإنه يترك العميل لبائع آخر لاستكمال الإجراءات مثل , تحرير الفاتورة , و تقديم كارت الضمان , و ذلك لخدمة بائع آخر .

هل ترى تصرف البائع سليماً .

☐ نعم ☐ لا

أسئلة الوحدة التدريبية الثالثة :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي .

س١ - إذا اشترى نواف من معرض العثيم للمجوهرات طقم مجوهرات بعشرة آلاف ريال , ثم ذهب إلى حازم البائع في معرض الأمل الذي قال لنواف : أنا أبيع لك نفس الطقم بتسعة آلاف ريال , فهل ترى تصرف حازم مقبولاً أخلاقيا" ؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بلا . . اذكر السبب .

....

....

س٢ - اشرح مفهوم النجش , مع إعطاء مثال على الذهب و المجوهرات .

....

....

....

س٣ - اذكر حديث رسول الله صلى الله عليه و سلم الذي يؤكد على بيع الذهب أو الفضة نقدا" .

....

....

س٤ - يشير مفهوم إتمام البيع إلى أنه إذا لم يتفرق البائع و المشتري فلهما الخيار في إتمام البيع أم لا .

☐ صح ☐ خطأ

س٥ - اذكر حديثا" نبويا" يؤكد على السماحة في البيع و الشراء .

....

....

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

إجابة الامتحانات الذاتية

(كراسة الطالب)

إجابة الامتحانات الذاتية

إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الأولى :

ج١ - الأسس التي يجب أن يتبعها بائع الذهب و المجوهرات في التعامل مع العملاء هي :

١. أن يؤمن البائع بأن البشر مختلفون فيما بينهم .
٢. ألا يخلط البائع بين وظيفته , و كرامته الشخصية .
٣. أحقية العميل في التعبير عن ذاته و بالطريقة التي يحددها هو .
٤. العميل الذي لديه القدرة على التعبير أفضل ألف مرة من العميل الصامت .

ج٢ - نعم .

ج٣ - خطأ .

ج٤ - الإجابة رقم (٢) .

ج٥ - هذه العميلة تصنف ضمن العملاء المتشككين , و من ثم يجب على البائع أن يقدم لها دليلا" على مصداقيته و ذلك على النحو التالي :

١. إعطاؤها كارت الضمان .
٢. إعطاؤها شهادة مطابقة إذا كان ذلك متوفرا" .
٣. التأكيد على أن السعر منخفض حاليا" , و سوف يرتفع بعد فترة قصيرة .

ج٦ - الإجابة رقم (٢) .

ج٧ - الإجابة رقم (٣) .

ج٨ - الإجابة رقم (١) .

ج٩ - نعم .

ج١٠ - صح .

ج١١ - الإجابة رقم (١) .

ج١٢ - لا

يجب على البائع أن يتفهم أن المرأة تفقد أعصابها نتيجة لذلك , و من ثم كان يجب على البائع أن يثني على اختيارها .

ج١٣ - صح .

إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الثانية :

ج١ - أربعاً من مزايا متابعة و حل مشكلات العميل بعد العملية البيعية :

١. إمكانية الإحتفاظ بالعملاء , و ضمان ولائهم عند تكرار الشراء , فضلا" عن تأثيرهم الإيجابي على عملاء آخرين .
٢. الوقوف على مزايا و عيوب مشغولات الذهب و المجوهرات .
٣. إرشاد العملاء لكيفية التعامل مع مشغولات الذهب و المجوهرات , لا سيما المشغولات الماسية .
٤. تحديد أسباب الاسترجاع و الاستبدال .

ج٢ - الإجابة رقم (٢) .

ج٣ - من بين أسباب شكاوي العملاء في مجال الذهب و المجوهرات :

١. زيادة الأجور الصناعية .
٢. تساقط الأحجار من قطع المجوهرات .
٣. صعوبة استخدام القفل لا سيما في الأساور .
٤. عدم استمرار لمعان المشغولات الذهبية لفترة طويلة .
٥. طول فترة الحصول على الصيانة و خدمات ما بعد البيع .

ج٤ - نعم .

ج٥ - لا .

ج٦ - أربعاً من خدمات ما بعد البيع في مجال الذهب و المجوهرات :

١. تقديم خدمات التعديل لقطع المجوهرات .
٢. تقديم خدمات الصيانة المجانية لمشغولات الذهب و المجوهرات .
٣. إعادة نظم اللؤلؤ و تشكيله من جديد .
٤. إعادة صياغة المجوهرات القديمة بموديلات جديدة .

ج٧ - تتمثل شروط الضمان التي يجب تحديدها للعميل :

١. التأكد من أن قطعة المجوهرات تخضع لشروط الضمان .

٢. بيان الجوانب المختلفة التي يشملها الضمان .

٣. تحديد الفترة الزمنية للضمان .

ج٨ - صح .

ج٩ - صح .

ج١٠ - صح .

ج١١ - لا .

إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الثالثة :

ج١ - لا , لأن ذلك بيع على بيع رجل آخر , وهو ما نهى عنه رسول الله في حديثه : (لا يبع بعضكم على بيع أخيه) , رواه البخاري .

ج٢ - مفهوم النجش هو زيادة قيمة السلعة مع عدم الرغبة في الشراء حتى ترتفع قيمة السلعة .
مثال على الذهب و المجوهرات : عند قيام زبون ببيع ذهب كسر فإذا قال لها البائع أشتري منك الجرام بـ ٤٠ ريال , و سعره في السوق ٣٨ ريال , و في ذات الوقت لا يرغب في الشراء فهذا نجش .

ج٣ - الحديث الشريف الذي يؤكد على بيع الذهب و الفضة نقدا", قال رسول الله {ص} : (الذهب بالذهب مثلا" بمثل , يدا" بيد , سواء بسواء , و الفضة مثلا" بمثل , يدا" بيد , سواء" بسواء , فإذا اختلفت الأجناس فبيعوا كيف شئتم) , صدق رسول الله ...

ج٤ - صح .

ج٥ - حديث نبوي يؤكد على السماحة في البيع و الشراء , عن جابر ر أن رسول الله {ص} قال : (رحم الله رجلا" سمحا" إذا باع و إذا اشترى , و إذا اقتضى) , رواه البخاري .

المراجع

أولاً : باللغة العربية :

١ - حسن توفيق , **إدارة المبيعات** , القاهرة , دار النهضة العربية , ١٩٨٠ .
٢ - طلعت أسعد عبد الحميد , **كيف تجتذب عميلا" دائما"**,**فن البيع المتميز** , الطبعة الثالثة , مكتبة عين شمس , ١٩٩٥ .
٣ - عبد الله جماعة , **فن البيع و حماية المستهلك** , القاهرة , مكتبة الأنجلو المصرية , ١٩٨٨ .
٤ - فريدريك رسل , دكتور فرانك بيتش , ترجمة حسن السيد جاد و آخرون , **أسس فن البيع** , القاهرة , دار المعارف بمصر , بدون تاريخ نشر .
٥ - فؤاد الشلهوب , **رسالة إلى التاجر المسلم** , الرياض , ٢٠٠٠ .
٦ - محمود عساف , د. طلعت اسعد عبد الحميد , **أساسيات إدارة التسويق** ,القاهرة , مكتبة عين شمس , ١٩٨١ .
٧ - محمود عساف , **أصول التسويق** , القاهرة , مكتبة عين شمس , ١٩٨٥ .
٨ - ناصر محمد العبيد , **تجارتك في ضوء الشريعة الإسلامية** , الرياض , ١٩٩٩ .
٩ - يسري خضر اسماعيل , **المبيعات و السياسات التسويقية** , القاهرة , دار النهضة العربية , بدون تاريخ .

ثانيا : باللغة الإنجليزية :

1- Allen, Robert, etal., ***Selling Dynamics***, New York, McGraw Hill Book Comp.,1984 .
2- Bellenger, Donney N., Thomas N. Ingram, ***Professional Selling***, Text and cases, New York, Macmillan Publishing Company, 1984 .
3- Brown, Andrew , ***Customer Care Management*** , Giving Added Value in today's Competitive environment, UK, Halley Court, Jordan Hill, Oxford, Butterworth-Heinemann Ltd., 1991.
4- Cannie, joan koob and Donald caplin, ***Keeping cutomer for life***, new york, AMACOM, American management Association, 1991 .
5- Hansen, Mack, ***Sales Negotiation Strategies***, New York ,AMACOM, American Management Association, 1977 .
6- Hise, Richard T., ***Effective Salesmanship***, Hinsdale, Illinois, The Dryden Press, 1980 .
7- Jackson, Donald W., jr., and Others, **Selling, *the personal force in marketing***, New York, John Wiley & Sons, 1988 .

المحتويـات